8
Verslag Nationale ombudsman 2014

Aan de orde is **de aanbieding van het Jaarverslag van de Nationale ombudsman over 2014**.

De **voorzitter**:
Ik heet van harte welkom in de zaal de waarnemend Nationale ombudsman, de heer Van Dooren, de Kinderombudsman, de heer Dullaert, alsmede mevrouw Bekman, de directeur van het bureau Nationale ombudsman. Natuurlijk noem ik ook de substituut-ombudsman, mevrouw Stehouwer. Zij is hier nu niet, maar in geest uiteraard wel.

Het is alweer de achtste keer dat het jaarverslag van de Nationale ombudsman in de plenaire zaal wordt toegelicht. Dat is niet alleen conform de motie die de Kamer in 2007 heeft aangenomen om meer aandacht te besteden aan het jaarverslag van de Nationale ombudsman, maar het sluit ook aan bij de verbondenheid tussen het werk van Kamerleden en het werk van de Nationale ombudsman.

Het woord "ombudsman" komt uit het Zweeds, waar het "vertegenwoordiger" betekent. En in de kern doen de Kamer en de Nationale ombudsman, allebei Hoge Colleges van Staat, hetzelfde: wij vertegenwoordigen de stem van bijna 17 miljoen Nederlanders.

Ik verzoek de Kamerbewaarder, de waarnemend Ombudsman te begeleiden naar vak-K. Ik geef het woord aan de waarnemend Ombudsman, de heer Van Dooren, die zijn verslag over het afgelopen jaar zal toelichten en het daarna aan mij zal aanbieden.

De heer **Van Dooren**:
Mevrouw de voorzitter, geachte leden van de Tweede Kamer. Vandaag bied ik u als waarnemend Ombudsman het verslag van de Nationale ombudsman over 2014 aan.

2014 was een bewogen jaar voor het instituut Nationale ombudsman. Toen ik hier een jaar geleden het verslag over 2013 aanbood, was het idee dat ik snel zou plaatsmaken voor een opvolger van Alex Brenninkmeijer, maar dat is anders gelopen. Inmiddels fungeer ik al vijftien maanden als tussenpaus. Die term durf ik wel aan, want mijn naam is tenslotte ook Franciscus.

Tot mijn grote vreugde en die van mijn organisatie wordt volgende week Reinier van Zutphen door uw Kamer beëdigd als nieuwe Nationale ombudsman. Dat betekent dat het instituut weer een boegbeeld heeft, heel belangrijk voor een sterk gepersonifieerd Hoog College van Staat als de Nationale ombudsman.

Wij hebben er alle vertrouwen in dat hij op zijn eigen manier een nieuwe impuls zal geven aan de versterking van de relatie tussen burger en overheid.

Als ik terugblik op 2014 valt mij het volgende op. Het totale aantal telefonische, schriftelijke en digitale klachten en signalen vertoont een dalende lijn, van bijna 40.000 in 2012 en ruim 38.000 in 2013 naar ruim 36.000 in 2014. Opvallend is wel dat het aantal klachten over de overheid niet is gedaald ten opzichte van 2013. De afname komt vrijwel geheel voor rekening van klachten die niet over de overheid gaan. Met andere woorden, de burger weet steeds beter waar de Ombudsman voor staat en waarvoor niet. Ruim 2.800 zaken werden in onderzoek genomen. Dat is 70% meer dan in 2013.

Hoe deden de verschillende overheidsinstanties het? Op vrijwel alle beleidsterreinen zien wij een afname van het aantal klachten. Was er in 2013 op het terrein van het ministerie van Veiligheid en Justitie nog sprake van een aanzienlijke toename, in 2014 laat ook dit ministerie een flinke daling zien.

Daar staat tegenover dat het aantal klachten over de Belastingdienst, dat in 2013 nog licht was afgenomen, in 2014 zorgwekkend is gestegen met 31%. De Belastingdienst is met afstand koploper van de top vijftien, met meer dan 6.600 klachten; dat is 18% van alle bij de Ombudsman ingediende klachten. De toename bij de Belastingdienst komt voor een groot deel voor rekening van de Belastingdienst/Toeslagen. Over toeslagen ontvingen wij in 2014 meer klachten dan in het recordjaar tot dusver, 2006, toen de toeslagen werden ingevoerd. Deze klachten werden grotendeels door interventie van de Ombudsman opgelost, maar om de oorzaken van de klachten over toeslagen bloot te leggen, heeft de Ombudsman uit eigen beweging een groot onderzoek verricht dat heeft geleid tot een in februari jl. verschenen rapport.

In hoofdstuk 1 van het verslag heb ik de belangrijkste problemen waarmee de Ombudsman zich in 2014 heeft beziggehouden, de revue laten passeren. Wat valt daarbij op? Veel van die problemen zijn terug te voeren op onmogelijke opdrachten waarmee uitvoeringsdiensten zijn opgezadeld door de politiek, vanuit flinkheid en streven naar efficiency. Nadat systemen zijn ingevoerd die onvoldoende op fraudegevoeligheid waren doordacht, moesten met grote voortvarendheid maatregelen worden uitgevoerd om die fraude te bestrijden. Wie werden daardoor echter het meest getroffen? Niet de calculerende fraudeurs, maar goedwillende burgers die zelf helemaal niet hebben gefraudeerd of in ieder geval niet die bedoeling hadden. Je zou het de uitvoerende diensten kwalijk kunnen nemen dat zij de politiek niet duidelijker hebben gemaakt dat zij voor een onmogelijke opdracht werden gesteld. Op de vraag waarom zij dit niet hebben gedaan, heb ik een mogelijk antwoord. In een tijd van inkrimping van het ambtelijk apparaat zal een dienst niet gauw zeggen dat hij een taak niet aankan. De kans is dan immers groot dat die taak wordt opgedragen aan een andere dienst, met alle gevolgen van dien voor het eigen personeel. Daarnaast speelt ook de ambtelijke loyaliteit een rol.

De voorbeelden liggen voor het oprapen, te beginnen bij de Belastingdienst: bij de éénbankrekeningnummermaatregel werd onder politieke druk gekozen voor een cold-turkey-aanpak in plaats van voor geleidelijke invoering, met als gevolg dat veel burgers die niets met fraude te maken hadden, in financiële problemen kwamen omdat zij maandenlang hun toeslagen moesten missen.

Het UWV zag in de strakke regelgeving van de Fraudewet geen ruimte voor maatwerk. Goedwillende burgers die bij het verstrekken van inlichtingen een vergissing hadden gemaakt of een termijn met een paar dagen hadden over-

schreden, werden gestraft alsof zij doelbewust hadden gefraudeerd. Een uitspraak van de hoogste rechter en een rapport van de Ombudsman hebben ertoe geleid dat de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid inmiddels werkt aan een wetswijziging.

Het CBR werd door de wetgever opgezadeld met de uitvoering van een alcoholslotmaatregel die geen enkele mogelijkheid bood voor afweging van individuele belangen door de rechter. De Ombudsman constateerde in zijn onderzoek bovendien dat het alcoholslot gebreken vertoont, waardoor burgers ten onrechte hun rijbevoegdheid kunnen verliezen. Inmiddels hebben vernietigende uitspraken van de Hoge Raad en de Raad van State de minister van Infrastructuur en Milieu gedwongen tot wetswijziging.

Het Openbaar Ministerie werd belast met een taak die bij de rechter thuishoort. Vanuit de wens van efficiënte bestraffing werd de strafbeschikking ingevoerd in combinatie met supersnelrecht. Deze strafbeschikkingen leiden tot een aantekening in de documentatie, met alle gevolgen van dien. Rechtsbijstand en toegang tot de rechter zijn bij de strafbeschikking onvoldoende gegarandeerd. Uit het oogpunt van efficiency worden deze straffen opgelegd door minder gekwalificeerde ambtenaren, zonder serieuze controle door een officier van justitie, zo bleek uit een onderzoek van de procureur-generaal bij de Hoge Raad.

Bovendien bleek dat in veel gevallen het bewijs niet rond was. Het CJIB werd als efficiënte beboetingsmachine belast met de uitvoering van snoeiharde wetgeving, die ertoe kan leiden dat mensen die in financiële problemen zitten, in een traject van verhoging op verhoging komen, waarbij tot voor kort geen betalingsregelingen mogelijk waren, een traject dat uitmondt in zinloze gijzelingen: meer dan 100.000 gijzelingsverzoeken per jaar. Een initiatief van de Nationale ombudsman in 2013 heeft ertoe geleid dat er nu eindelijk regelgeving komt die betaling in termijnen mogelijk maakt. De Ombudsman is onlangs een onderzoek uit eigen beweging gestart naar de gijzelingspraktijk.

Als laatste voorbeeld noem ik de Sociale Verzekeringsbank, tot voor kort een toonbeeld van goede dienstverlening. Het ziet ernaar uit dat de politieke wens om fraude met pgb's krachtig aan te pakken, ook hier heeft geleid tot een aanpak die goedwillende burgers in financiële problemen heeft gebracht. De Ombudsman is ook hiernaar een onderzoek gestart.

Na het opsommen van deze voorbeelden stel ik vast dat het ernaar uit ziet dat de signalen die de Ombudsman en de rechter de afgelopen jaren hebben gegeven, nu worden opgepakt. Er is reden voor voorzichtig optimisme, gelet op de initiatieven tot wijziging van regelgeving en beleid. Hopelijk keert de nuance terug in het overheidsbeleid en de regelgeving en komt er weer meer ruimte voor maatwerk voor de burger. Ik dank u voor uw aandacht.

(Applaus)

De **voorzitter**:
Mijnheer Van Dooren, ik dank u hartelijk voor het jaarverslag dat ik zojuist uit uw handen in ontvangst heb mogen nemen en voor het vele werk en de vele zorg die u daaraan wederom samen met uw staf hebt besteed. Vanzelfsprekend dank ik ook de substituut-ombudsman mevrouw Stehouwer en de Kinderombudsman de heer Dullaert, alsmede de medewerkers van het bureau van de Nationale ombudsman. Ik zal het jaarverslag in handen stellen van de vaste commissie voor Binnenlandse Zaken. Het is aan deze commissie om over een verdere procedure te besluiten.

Voor ik afsluit, wil ik graag een paar persoonlijke woorden tot de heer Van Dooren richten. Mijnheer Van Dooren, zoals u in uw toelichting al zei, was het een bewogen jaar voor het instituut Nationale ombudsman. Naar verwachting wordt de nieuwe Ombudsman op 31 maart door de Kamer beëdigd, zodat u dan het stokje overdraagt. Het heeft langer geduurd dan u en wij hadden voorzien. U hebt er zelfs uw pensioneringsdatum diverse keren voor uitgesteld. Ik ben u, maar ook uw thuisfront, daarvoor zeer erkentelijk. Ik dank u voor uw inzet in een in veel opzichten turbulente tijd. Dames en heren, ik dank u voor uw aanwezigheid.

De vergadering wordt van 14.01 uur tot 14.15 uur geschorst.